

人事評価面接の会話分析（2）： 医療事務の感情的サポートに関するケース⁽¹⁾

A Conversation Analysis of Personnel Evaluation Interviews(2):
A Case of Medical Clerk about Emotional Support

厨 子 直 之 ・ 井 川 浩 輔
Zushi, Naoyuki & Igawa, Kosuke

ABSTRACT

The purpose of this paper is to try to analyze transcript-described interactions in personnel evaluation interviews between superiors and subordinates by employing the “IRE sequence” (initiation-reply-evaluation) used in educational sociology. As a result, the following facts are found. First, we were able to confirm a pattern of “question- emotional support (attention)-reply-evaluation,” in which emotional support was added to the basic IRE sequence. Superiors tried to resolve the dilemma that can sometimes arise between “informing” subordinates of their evaluation results and having subordinates “accept” those results. Second, two types of emotional support were found: “thin attention” and “thick attention.” Based on these analyses, emotional support for subordinates in personnel evaluation interviews is clarified concretely and qualitatively.

1. はじめに

本稿の目的は、人事評価における面接（以下、評価面接）のプロセスを解明することである。具体的な研究課題は、面接におけるプロセスの具体的内実、

（1）本研究は文部科学省科学研究費 基盤研究（C）「人事制度の複雑性の克服に関する実証研究—知識経済におけるポスト成果主義の探求—」（課題番号：21530387）の助成を受けたものである。

すなわち、評価者と被評価者の会話的相互作用を記述し、例証することである。

その際、分析の視点として、「ソーシャル・サポート (social support)」を用いる。ソーシャル・サポートとは、「ある人を取り巻く重要な他者（家族、友人、同僚、専門家など）から得られるさまざまな形の援助 (support)」(久田, 1987, 170 頁) のことである。本研究の目的に照らし合わせれば、評価面接において上司が部下の仕事上の悩みや課題を解消する会話が挙げられる。そこで、人事評価面接の分析を目的とする本稿において注目するのは、ソーシャル・サポート概念が「成長的支持」と「感情的サポート」という2つの要素から構成されていると考えられることである(井川, 2010)。

前者、成長的支持には、スキル・アップの援助や、成長につながるようなアドバイスが含まれ、後者、感情的サポートは、動揺・落ち込みへの同情や配慮を意味する。

既に別稿(厨子・井川, 2010)において、医療事務における成長的支持の評価面接場面の内実を描いた。本稿では、課題として残されていた感情的サポートに関する会話構造を分析することにした。

上記の目的を達成するために、本稿において用いられる方法は「会話分析 (conversation analysis)」である。本研究では、人事評価の面接プロセスを明らかにするために、評価面接という制度的状況における上司と部下の会話的やりとりを対象に会話分析を行い、評価面接について語る組織メンバーのプラクティスと、その面接プラクティスをとおして、組織メンバーが経験的に示している人事評価面接という制度を記述し、再構成する。

以下では、第2節において会話分析の分析概念について簡単に整理する。第3節では、収集したデータの詳細について述べる。第4節では、分析概念をもとに評価面接における会話の記述と例証を試みる。最後に第5節では、発見事実と今後の課題について整理する。

2. IRE 連鎖

通常、会話には流れがあり、そのパターンを見つけ出すことが会話分析の主たる目的である。本稿の目的である上司が部下に提供する感情的サポートの内実を浮かび上がらせるうえで示唆を与えうると考えられるのが、成長的サポートの分析でも用いた「IRE 連鎖」である。

IRE 連鎖による分析とは、一連の会話に隠された規則性を「発話者の開始 (Initiation)」、「相手の応答 (Reply)」、「発話者の評価 (Evaluation)」という連鎖構造をもとに読み解く手法である (Mehan, 1979, 1985)。大辻 (2006) によれば、IRE 連鎖に着目した会話分析は教育社会学のフィールドで研究蓄積が多く、教育実践における発話の流れを解明するうえで有用であるとされている。したがって、人事評価面接で上司が部下に与える感情的なサポート、つまり情緒的な側面に配慮しながら部下の不十分な点を諭す実践が、上司と部下の間で繰り上げられる会話の中にいかに現れているかを明らかにしようと試みる本研究においても、IRE 連鎖の分析は有益な手法であると考えられる。

IRE 連鎖には大きく分けて、2 種類のパターンがある (大辻, 2006)。1 つ目は、「3 部 IRE 連鎖」と呼ばれるものである。「質問→回答→評価」もしくは「質問→回答→謝辞」のように、3 つのパートから構成され、会話が終結するパターンである。例えば、「今何時ですか」という質問に対して、回答者が「3 時 20 分です」と答えた場合、「よくできました」や「有り難う」と質問者が発言して会話が終了するケースである。教育場面における 3 部 IRE 連鎖では、質問者と回答者の間で、問われている知識について「知っている者—知っている者」の関係があり、知識の「確認」や「復習」といった教育的な行為がメインになる。

2 つ目は、「拡張 IRE 連鎖」と呼ばれるパターンである。質問→応答の単純な連鎖ではなく、適切な応答が出てくるまで、やりとりが続いて 1 つの連鎖が終わる点に拡張 IRE 連鎖の特徴がある。例えば、「この物語の名前は何か」という質問に対して、何回か応答が無い状況が続いた後、「お風呂についての

話?」,「夕日についての話?」と尋ねる内容を変えてみたり, ヒントを与えたりして, 相手の知識量に応じて, 会話の情報量を変化させながら, 回答者に自分で正解を見つけさせる会話パターンである。3部IRE連鎖とは異なり, 質問者と回答者の間で, 問われている知識について「知っている者—知らない者」の関係があり, 知識の「探索」や「発見」といった教育的な行為がメインとなる。

本研究において, 成長的サポートの分析に用いたIRE連鎖を感情的サポートの分析にも適用する理由は2つあげられる。1つは, 実務における人事評価面接の主たる目的が技能や成果を評価して人材の育成をサポートすることであり, 仕事に関連する従業員の感情のサポートは必ずしも最優先されないためである。もちろん, ストレス社会といわれる今日, 人事評価面接において職員の悩みについて傾聴することが重要なことはいうまでもない。従業員の感情的な悩みが解消され肯定的感情を知覚すれば, 産出されるサービスの質的・量的改善も期待できよう。しかしながら, ここで分析対象としてとりあげるのはあくまでも「評価」面接における会話であり, そこで展開される会話もヒトの成長に関連する技能評価や成果評価が中心になる。そのために, 技能や成果を評価する際に何度も繰り返される教育実践的発話における基本的構造をIRE連鎖で一先ず捉えることが重要と考える。

もう1つは, 本稿と同じ医療法人A病院(詳しくは第3節参照)を対象に実施されたソーシャル・サポートに関する定量的実証研究において, 感情的サポートよりも成長的サポートの影響力が大きいことが示されたためである(井川, 2010)。具体的には, 感情的サポートが組織コミットメントに寄与するにとどまるのに対して, 成長的サポートは組織コミットメントだけでなく職務満足をも高めることが明らかにされた。井川(2010)における分析対象は看護師と介護士であり, 本稿の医療事務と異なる点に注意が必要であるが, 3職種とも同じ人事評価面接を実施しているという共通点を有する。このような同じ病院組織に所属して共通の人事評価面接を行っている職員を対象にした調査から提示された結果は, 本稿の議論に対して一定の意義を有するものと考えられる。

そこで、会話分析を行う際に、成長的支持を捉える IRE 連鎖を用いるだけでなく、その連鎖を適用するにあたっては「職場における中心的な成長的支持」と、その成長的支持に対して補助的役割を担う感情的サポート」という関係に着目することにする。

では、「中心的な成長的支持」と「補助的な感情的サポート」とは、どのような関係を意味するのであろうか。この関係性を読み解くヒントは、IRE 連鎖に内在するジレンマにある。成長的支持の具体的実践である IRE 連鎖は、基本的には上記のように IRE（人事評価面接の場合は質問—回答—評価）という 3 つの要素から構成される会話のやりとりを通じて面接対象者（本稿の場合は部下）の育成を促進するはずである。しかしながら、その際に構成要素 E のあり方、すなわち、面接担当者（ここでは上司）の評価の仕方によっては被評価者を感情的に傷つけてしまい、彼（彼女）らの成長を阻害してしまう可能性がある。例えば、成長を期待する上司に「〇〇ができていません」とダイレクトに評価されたことで、部下がショックを受けて落ち込み、成長のための努力を続ける気力を失ってしまうというようなジレンマである。そこで、このようなジレンマを解消するために、感情的サポートの構造を何らかの形で組み込む必要がある。IRE 連鎖に感情的サポートの要素（発話）を加えることで、IRE 連鎖に内在する成長阻害リスクを軽減することが可能になると考えられる。今とりあげた「IRE 連鎖に内在するジレンマの解消」という成長的支持と感情的サポートの関係性は、面接において「〇〇ができていません」というような悪い評価を下さなければならない場合に想定される会話のパターンである。

以下の会話分析では、悪い評価結果に関する断片をとりあげ、感情的サポートが人事評価面接の会話においてどのような構造として表出しているかについて記述し、例証する。

3. 評価面接の概要

本節で用いるデータは、人事評価面接の場面を収めた映像データであり、医療法人A病院（以下、A病院）に所属する医療専門職と医療事務職員を対象に、2008年3月27日に撮影されたものである。

A病院では高齢化率の高い地域医療のニーズに応えるべく、急性期から慢性期、そして在宅・介護にいたるまで、1つの機能に限定しない地域集約完結型の一貫した医療を提供できる体制を整備してきた。調査時におけるA病院の許可病床数は、一般病棟100床、老人保健施設（以下、老健）入所100床、通所60名である。職員数は253名（病院：146名、老健：65名、訪問：9名、本部：29名、理事：6名）である。外来患者1日平均256.3人、入院患者1日平均84.9人、平均在院日数19.5日である。なお、本稿の分析においては、医療事務の上司と部下との間で実施された評価面接の映像データのみを用いている。

〈断片1〉から〈断片4〉は、A病院の会議室で収録された評価面接データの一部である。この面接は、「技能評価表」と呼ばれる評価シートにそって、上司が部下の能力・知識のレベルや、仕事への取り組み姿勢を評定する場面である。上司と部下（2人とも女性）が長机に横に並んで座り、2人の間の距離は約1メートルである。机の上には技能評価表のファイルと評価点を入力するためのパソコンが置いてある。筆者らは2人の向かい側約2メートルの距離の場所に椅子を置いて着席し、ビデオ・カメラ2台で撮影を行った。面接時間は2時間8分に及んだ。

分析にあたっては、まず長時間にわたる映像に収められた音声を文字化（トランスクリプト化）した。トランスクリプトは、A4用紙45ページ、文字数は30,873字のデータ量となった。次に、映像と文字データを照らし合わせながら、感情的サポートを表すであろうと考えられる場面を筆者らが互いにピックアップし、2人で一致した場面を取り上げて、その特徴を抽出する方法で分析が進

められた。その結果、感情的サポートを表す場面には、4つのパターンがあることが判明した。

以下では、各パターンを示す最も特徴的な場面を取り上げ、それぞれの内実を描いていくことにする。なお、以下で扱う会話諸断片の中の記号、「[」は発話の重なりを、「h」は笑いを、「(数字)」は沈黙の秒数を、「(.)」は0.2秒に満たない短い沈黙を、「?」は語尾の音が上がっていることを、「()」は聞き取り不能な発話を、「((文字))」は筆者らによる注釈を、それぞれ表している。

4. 評価面接の実際

上司と部下のトランスクリプトをIRE連鎖（質問—回答—評価）の枠組みにしたがって分析した。その結果、悪い評価を伝えなければならない4つの断片からは、第1に、大きな構造としてIRE連鎖に「感情的サポート」の要素を加えた「質問—感情的サポート（配慮）—回答—評価」というパターンが確認された。第2に、4つの断片を細かく整理すると、Iである質問が連続する（上司質問—部下質問）という隣接対や、異なるタイプの感情的サポート（薄い配慮、厚い配慮）が確認された。第3に、IRE連鎖の構成要素に感情的サポートが加わったことによって、その次の構成要素R、すなわち「回答」において、被評価者である部下が自ら「できていない」という悪い評価を語ることが確認された。このような自己評価は、IRE連鎖のジレンマを解消するうえで重要な役割を果たすかもしれない。

〈断片1〉（「質問—配慮—回答—評価」の連鎖①）

- 01 上司：これも迅速かつ正確に (2) 入力ができる。食事箋に関しては、非
02 ：常に (2) ややこしくて、AやBやっというのがあるので。(3) ま
03 ：あまあ、概ねできているとは思うんだけど、正確っていうと。
04 部下：判断にすごくね、迷う (.) ところが (.) あり (.) ます (.) ね。
05 上司：(3) ややこしいよね。

- 06 部下：ややこしいですね。入力自体は簡単（.）なん（.）です（.）けど、
07 ：判断にすごく（2）かなり（.）前後を見直さないと分からないもの
08 ：とか（.）（ ）ややこしいんですけど。ニュアンスが分かりにく
09 ：いところで、やっぱり（2）、ちょっと（2）、それで、（ ）自分
10 ：の思い違いで間違えるっていうことがあるような気がします。
11 上司：そうですね。だから、まあ、概ねっていうところ辺にしときます。
12 ：真ん中ぐらいい。

断片1は、医師が患者の食事に関して指示した食事箋と呼ばれる書類の入力ができるかを評価している場面である。この断片の開始（I）は、「これも迅速かつ正確に（2）入力ができる。（中略）正確っていうと。」（01～03）の上司の質問から始まっている。この質問において特徴的な点が2つある。

1つは、文章の終わりが「正確」という言葉で締めくくられていることである。入力が正確にできるか否かが評価のポイントであり、冒頭で言った「正確」という言葉を再度文末で用いることで、正確に入力ができるかという観点から部下が回答することを求めていることが読み取れる。もう1つは、「ややこしくて」（02）と上司が述べている点である。正確に食事箋を入力することが難しいことを表す言葉をわざわざ付け加えている。では、ここでの上司の意図は何であろうか。その後のやり取りを見ながら、紐解いてみよう。

上司の質問に続く部下の「回答（R）」は、「判断にすごくね、迷う（.）とところが（.）あり（.）ます（.）ね。」（04）と、「できている」とも「できていない」とも言わず、曖昧な受け答えになっている。ただし、どちらかといえば、「できていない」というニュアンスを含んだ回答と解釈できる。

この後の上司の発話が興味深い。「できていない」と判断できる部下の回答に対して、「ややこしいよね。」（05）と上司は言って、「評価（E）」をしないのである。ここで、最初の上司の質問場面で発せられた「ややこしい」の意図が分かってくる。つまり、上司は部下が食事箋の入力が正確にできていないこ

とをある程度分かっていたが、入力に正確性を要求するのは難しいことから、「できていない」とだけ伝えるだけでは、部下に否定的な感情を与えてしまうことを上司は避けたかったのではないだろうか。その証拠に「概ねできているとは思うんだけど、」(03)と、上司は入力作業はできているが、それが正確にできていないことを知っているかのような伏線を示す発話を確認される。

上司の「ややこしいよね」(05)という発話に続いて、部下は「ややこしいですね。」(06)と、「ややこしい」という言葉を繰り返して応答している。部下自身も「入力自体は簡単(.)なん(.)です(.)けど、判断にすごく(2)かなり(.)前後を見直さないと分からない」(06～07)と認識しており、部下は上司の発した「ややこしい」を上司の会話の直後に重ねて発することで、正確に入力を行うことが困難であることを上司が共感してくれたと受け取ったと考えられる。そう感じたからこそ、部下の発話は長くなっているし、「自分の思い違いで間違えるっていうことがあるような気がします。」(09～10)と最後に「回答(I)」しているように、間違いを起こしている原因に部下が気づくことにも成功している。

ここまでの上司と部下の一連の会話の流れから判断できる上司の「ややこしい」という発話は、感情的サポートに結びつくものと解釈したい。その理由は、「ややこしい」という表現を繰り返し、部下の問題点が簡単にクリアできるものではないことを伝え、できないことに対する部下への共感と配慮を示しながら、部下自ら悪い評価のエビデンスについて語らせることになっているからである。こうした配慮の特徴は、発言内容に工夫を凝らした具体性を含んだものではなく、どちらかといえば、否定的内容を緩和する表現を用いた点が特徴的である。このような表現レベルの配慮を「薄い配慮」と呼ぶことにする。

なお、この薄い配慮は「繰り返し」がポイントになることに注目したい。断片1では「ややこしい」が4回出現しており、何度も上司と部下が同じ言葉を発することが、薄い配慮の特徴である可能性が窺われる。このことは興味深い事実であり、他の断片でも同じパターンが見られるか検討する余地がある。

最後に、「まあ、概ねっていうところ辺にしときます。真ん中ぐらいに。」(11～12)という上司の「評価(E)」に関する発話でこの会話は終了する。最初に上司が下している評価(概ねできている)と同じ結果となっている。しかし、同一の結果であるとしても、上司の感情的サポート、およびそこから引き出された部下の悪い評価に対する自己の気づきに関するやり取りによって、感情的な対立を生じさせるような否定的な面談にならずに済んでいる。というのも、トランスクリプトには示していないが、上司が評価結果を伝えた際に、部下はうなずきながら2回「はい」と反応していることが映像から確認でき、評価結果に納得していることが窺われるからである。

以上のことから、断片1は「質問—配慮—回答—評価」という、IRE連鎖のフレームワークを変則的に展開した拡張IRE連鎖であるといえよう。さらに、感情的サポートは「薄い配慮」と呼ばれるような悪い結果を柔かく伝える表現を、IREの基本連鎖に複数付け加えることにより、部下の評価結果への受容に成功していると考えられる。

次に、このような感情的サポートを含む拡張IRE連鎖が偶然に起こったケースに過ぎないのか否かについて、断片2(次ページ)の場面を対象に会話分析を進めていくことにしよう。

断片2は、定期請求(患者の入院費の計算や請求)書の内容をチェックして、その不備を判断できるか否かを評価している場面である。この断片の開始(I)は、上司の「次、定期請求。正確に請求確認ができ、間違いに気づくことができる。」(01～02)という質問から始められている。疑問文形式の開始にはなっていないが、技能評価表を読み上げながら部下のスキルをチェックしようとしているので、実質的にはこの発話は質問の働きをしている。

これに続く部下の応答は「負担金とかそういうことで(.)すかね。」(03)であり、部下も質問を行っている。もちろん、単純に上司の質問内容(請求業務)が分からなかったため、部下は聞き返したのかもしれない。しかし、請求業務に関する知識が不十分であることから、部下はできていないことを伝えづ

ところが、「そういうこと」という表現に象徴的なように、部下の聞き方は非常に曖昧である。ここでは純粋に質問というよりも、部下はできていないことを明確に言いにくい状況にあって、それを暗に示すために再質問という形式で上司の質問に切り返していると考えられる。映像を確認しても、質問中の部下はうつむき加減で声が小さく、自信なさげな表情がありありと窺われる。こ

のことから、「できていない」と部下が認識しているケースでは、上司の質問に対して、部下は回答するのではなく、質問することで会話を続けようとする傾向にあることが考えられる。IRE 連鎖の基本パターンからすれば、これは実に興味深く、他の断片でも見られる現象が確認してみたい。

このような部下の発話に続くのは、上司の「うん。で、これが私の目から見させてもらうと、まだもうちょっと不安かなって。」(04～05)という発話である。本来ならば、部下の曖昧な受け答えをもとに、上司は「評価(E)」に入っても良いはずである。ところが、すぐに評価に入らず「まだもうちょっと不安」というシンボリックな表現を用いて、できていないことをやんわりと伝える様子が読み取れる。

この発話の位置づけを感情的サポートに関連するものと解釈したい。その理由は、「まだもうちょっと不安かなって。」(04～05)という発話に続いて、上司は「普通に出して請求書をおこすことはできるけれども、」(05)とできている点を認めているためである。つまり、請求書の作成ができているからこそ、定期請求の確認ができるまで一步手前の状態にあり、部下の成長を低減させない配慮を試みたと考えられる。その結果、部下の「回答(R)」は「気付かなかった」(10～11)であり、内省を促すことに成功している。

こうした上司の感情的サポートの特徴は、最後の上司による「評価(E)」を確認すると浮かび上がってくる。上司の評価は、「そこら辺の間違いに気づくには、ちょっとまだまいち不安かな。」(12)から始まっている。先ほどの「まだもうちょっと不安かなって。」(04～05)という発話と同じく、ここでも「ちょっと」という表現が用いられ、14行目においても、上司は「ちょっと変なところを」と、「ちょっと」を繰り返して言っている。悪い評価結果を伝える際、単に「できていない」ことをダイレクトに言うのではなく、「あと少し」ということを何度も強調することにより、部下のネガティブな感情を和らげることを意図したものと解釈できる。こうした配慮は、断片1と同様、表現上の繰り返しによる感情的サポートであるため、「薄い配慮」と解釈できよう。

断片 2 においても、断片 1 で確認されたように、薄い配慮は繰り返し表現が用いられている。この事実から、薄い配慮は「繰り返し」がポイントになることが示唆されよう。なぜなら、推測の域を脱しないが、薄い配慮は「ちょっと」や「ややこしい」など抽象的な表現によるサポートとなるため、1 回言うだけでは意図が伝わらない可能性があり、複数回同じ言葉を発して感情面に訴えかける必要性があるのではないかと考えられるからである。

以上のことから、断片 2 も基本的には「質問—配慮—回答—評価」という、IRE 連鎖のフレームワークを変則的に展開した拡張 IRE 連鎖であると解釈できる。もちろん、詳細には断片 1 と異なる点は確認されるものの、繰り返し表現による配慮を用いて感情的サポートに結びつけるという構造においては共通点が多いといえる。

断片 1 と断片 2 を通して、薄い配慮による感情的サポートの内実を詳しく記述してきた。繰り返し表現を用いた配慮だけでは、常に複雑な人間の感情に訴えかけることができるとは限らない。リッチでより具体的な感情的サポートには、上司の発言内容や話し方に工夫が求められよう。次にそうした場面の特徴を描いていくことにしよう。

〈断片 3〉（「質問—配慮—回答—評価」の連鎖③）

- 01 上司：未定の人が決まった時の処理の仕方できますか、完璧に？
- 02 部下：えっとー（。）？
- 03 上司：多分抜けていることがあるんじゃないかなと思うので。(2) みんな
- 04 : な抜けるところですけど、3 つ処理があるので、そこら辺 [を
- 05 部下： [あの
- 06 : 一、いつも 1 個忘れます、用紙の方に記入するのが。あれが忘
- 07 : れやすいです。まず（。）はい。
- 08 上司：まあ完璧というよりも、もうちょっと手前かなっていう所にしと
- 09 : きますね h。

断片3は、カルテの変更に関する事務処理がどの程度できるかについて、評価が行われている場面である。この断片の発話の「開始 (I)」は、上司の「未定の人が決まった時の処理の仕方できますか、完璧に？」(01)という質問から始められている。この質問において特徴的な点は、文章の終わりが「完璧に」という言葉で締めくくられていることである。評価者である上司が「できますか」ではなく「完璧に」という文末表現を意図的に用いることで、評価基準が上がり被評価者である部下が次のターンにおいて「できています」と回答しにくくなっている可能性が読み取れる。

これに対して、部下は「えっとー(.)？」(02)と、なんとなく聞き返すに留まっている。IRE連鎖に準ずる場合、「できますか」という質問に対する応答(R)として、本来であれば「できます」「できません」という回答が述べられるべきである。しかしながら、ここでの発話は曖昧な表現を用いた「上司にどのような答えが求められているかを探るような質問」として解釈できる。上司の質問に対して、部下の質問ともとれるような発話が続いているところに注意が必要である。

このような部下の変則的な発話に続くのは、上司の「多分抜けていることがあるんじゃないかなと思うので。(2) みんな抜けるところですけど、3つ処理があるので、そこら辺を」(03～04)という発話である。この文章は大きく3つの要素から構成されている。第1は、「多分抜けていることがあるんじゃないかなと思うので。」(03)という部分である。これは、部下の曖昧な質問に対する曖昧な回答として位置づけることができるかもしれない。そして、「(2) みんな抜けるところですけど、」という第2部分である。この部分は印象的な2秒間の沈黙のあと「みんな」という言葉を用いて、問題の固有性を払拭しているように解釈できる。沈黙を映像で確認すると、言葉を選んでいる様子やゆったりと言葉を発し始めている表情が読み取れる。ここで会話のテンポが明らかに変わっている。これに続く第3部分では、「3つ処理があるので、そこら辺を」

という形で部下の質問に対して具体的に答えようとしていて、その途中で部下の発話が始まっている。

このような3要素を含む発話の位置づけを特定することは容易でないが、ここでは感情的サポートに関連するものと解釈したい。その理由は「あなただけの問題じゃないこと」を丁寧に伝え配慮しようとするとともに、上司が自分自身の期待する発言内容を配慮しながら具体的に伝えようとしているためである。このような丁寧さや具体性を含む配慮の層から成り立っている感情的サポートを、断片1や断片2で確認された「薄い配慮」に対応させて、「厚い配慮」と表現することにしよう。

この上司の発話の終わりと同時に開始される応答は、部下の「あの一、いつも1個忘れます、用紙の方に記入するのが。あれが忘れやすいです。まず(.)はい。」(05～07)という回答である。この回答は、すぐ前の上司の発話に対する応答であるだけでなく、会話の最初に上司が行った質問に対する回答でもある。このように考えられる理由は、直前の上司の発話内容が質問でないのと、その発話の途中から、すなわち、発話内容をすべて聞き終わる前から回答が開始されているためである。このような構造から、この発話において部下が最初の質問の真意を理解したことが窺える。

さらに興味深いことは、部下が「いつも用紙に記入する処理を1つ忘れる」という、自身のできていない業務について自ら積極的に語っていることである。一般的に、人事評価面接において、部下が自分の悪い評価に結びつくような情報は伝えにくいと考えられる。ここで敢えて「積極的に」と表現したのは、上司の質問が終了する前から話し始めていたためと、できていない頻度について言い訳染みた「たまに」という言葉ではなく「いつも」という表現を使用しているためである。前者は会話に対する積極的な関わりとして理解しやすい。後者は内省に関する積極的（前向き）な態度と解釈できないだろうか。

最後に、「まあ完璧というよりも、もうちょっと手前かなっていう所にしますねh。」(08～09)という上司の「評価(E)」に関する発話でこの会話

は終了する。最初に用いた「完璧」というキーワードを再び用いながら、「完璧の少し手前」という評価を行っている。「完璧の少し手前」という表現だけをとりあげると、一見「できている」という評価を下しているように解釈できよう。しかしながら、これまでの上司と部下の会話内容からここでの「完璧の少し手前」が必ずしも「完璧」に近いことだけを意味していないことが窺える。けれども、それは感情的な対立を生じさせるような否定的なものではなく、発話を締めくくる上司の安堵の笑み (h) に象徴されるように、上司と部下で共感された肯定的なものといえよう。このような共感は「もうちょっと手前かなという所にしときますね」という上司が最後に用いた評価の表現にも支えられている。

以上のことから、断片3はIRE連鎖のフレームワークを変則的に展開した拡張IRE連鎖であるといえよう。これは、「質問—配慮—回答—評価」というパターンとして表現できる。さらに、感情的サポートは「厚い配慮」と呼べるような上司が生み出す厚い配慮の層から成り立っていた。感情的サポートの厚い配慮を従来のIRE連鎖に加えることで、部下に自ら悪い評価のエビデンスについて語らせ、その評価結果を納得させることに成功していたと考えられる。そこで、このような感情的サポートを含む拡張IRE連鎖が偶然に起こったケースに過ぎないか否かについて、断片4の場면을対象に会話分析を進めて、さらに検討することにしたい。

〈断片4〉（「質問—配慮—回答—評価」の連鎖④）

- 01 上司：次、検査予約です。全ての検査予約と食事確認が正確にでき、特殊
02 ：検査に関して他部署と調整ができる、検査チームと調整ができる？
03 部下：さっきの指示受けと同じような感じ（.）ですね？
04 上司：うん。声かけとかできているかっていうことで、なかなか特殊検査
05 ：になってくると、（.）こう聞かないとどうしても自分1人ではでき
06 ：ないと思うのだけでも、（（省略））簡単なものは確実にできている

- 07 : と思うので、後、難しいものができた時とか、新しい検査がこれか
08 : らできてきたりとかすると思うのだけでも、その時に自分がどう動
09 : くか。(.) で、また自分が動いて新しい検査をとったら他のクラー
10 : ク達にも、他の同じ部署の人達にもこういう風にして下さいねって
11 : いう伝達ができるかっていう、そこはね(.) もう中堅になるので
12 : そこまで求めているっていうことですね。(.) まあまあ特殊検査も
13 : それなりにはできるっていうところ辺？
- 14 部下：そうですね。調整ができるっていう面では必ず他部署の方でも聞い
15 : たりしているので。後はちゃんとまあ特殊な検査を受けたらまた伝
16 : えて報告して同じクラーク同士で共有できるっていうところまでが
17 : ちょっとできてない。自分のマニュアルの方には書き足してあるか
18 : ら、またそれが出てきて聞かれた時には教えているけど、その時点
19 : ですぐ伝えて共有した方がスムーズに他のものもいくのかなとは、
20 : そうですね、そこまでできたら(.) いいですけどね、できてない
21 : ですね。
- 22 上司：まあまあ特殊検査くらいはちゃんととれるよ、っていうところ辺(.)
23 : かな。

断片4は、検査予約に関する調整がどの程度できるかについて、人事評価が実施されている場面である。この断片の開始(I)は「次、検査予約です。全ての検査予約と食事確認が正確にでき、特殊検査に関して他部署と調整ができる、検査チームと調整ができる？」(01～02)という上司の質問から開始される。断片3の上司と断片4の上司は同一人物であるが、断片4では断片3で用いられていた「完璧に？」という表現は使用されていない。したがって、部下は「できています」「できていません」のどちらも回答しやすい状況でバトンを受けたことになる。

しかしながら、断片4においても、部下は上司の質問に対して応答(R)と

しての回答、すなわち、自分自身の技能や成果について回答するのではなく、「さっきの指示受けと同じような感じ(.)」(03)とすでに終了した人事評価項目との関連性について質問している。断片2で指摘したように、部下が「できていない」と感じている場合、上司の質問に対して部下が質問で応じるという隣接対は、興味深いパターンの1つとして捉える必要があるかもしれないことが断片4のデータからも裏付けられる。誤解を恐れずにいえば、部下が自分の技能や成果について自信がない場合、上司の質問に回答する代わりに質問することによって、そのターンをやり過ごす可能性があるということである。断片2と断片4において同じ会話の流れが確認されたが、この関係を検討するためにはより多くのサンプルが必要になるだろう。

この部下の質問に対して、上司は「うん。」(04)というはっきりした回答から開始されるボリュームのある発話を行っている。その内容には「こう聞かないとどうしても自分1人ではできないと思うのだけでも、」(05～06)という(部下の個人属性ではなく)業務上の必要性に基づいていることを強調する説明を行うという配慮や、「簡単なものは確実にできていると思う」(06～07)という(部下ができていないことの前に)できているところを丁寧に説明するという配慮、「もう中堅になる」(11)という成長を認める配慮、などが含まれている。さらにここでの発話の特徴は、0.2秒に満たない沈黙が複数確認されていることであり、ゆったりとしたペースで話されていることが映像データからも確認できた。このような部下を諭すような話し方や、達成や成長への具体的言及という内容を含むこの発話は、断片3と同様に厚い配慮に相当すると考えられる。そして「まあまあ特殊検査もそれなりにはできるっていうところ辺？」(12～13)という「できない」ではなく「できる」を基本とした肯定的質問で発話を締めくくっているところからも、上司の部下に対する感情的なサポートが感じられる。

断片3では、上司の厚い配慮に対して部下が「できていない」という内容について言及し回答するという関係性が確認されたが、断片4ではどうであろう

か。次の部下のターンも一定の量があるが、その中身をみてみよう。そこでは、まず自分が「できている」部分として「調整ができるっていう面では必ず他部署の方でも聞いたりしている」(14～15)について触れたうえで、「特殊な検査を受けたらまた伝えて報告して同じクランク同士で共有できるっていうところまでがちょっとできてない」(15～17)という「できていない」部分についても述べられている。また、「自分のマニュアルの方には書き足してあるから、またそれが出てきて聞かれた時には教えている」(17～18)という「できている」部分に加えて、「その時点ですぐ伝えて共有した方がスムーズに他のものもいくのかなとは、そうですね、そこまでできたら(.) いいですけどね、できていないですね。」(18～21)という「できていない」部分についても語っている。断片3と同様に、自らできていない事実について言及しているのである。

このような部下の「できていない」という回答に対して、上司は「まあまあ特殊検査くらいはちゃんととれるよ、っていうところ辺(.) かな。」(22～23)という評価を行っている。ここで注目すべきは、この上司の発話は、上記のように12～13行目において、一度部下に対して発せられている内容とほとんど同じであるという点である。前者と後者で異なる点は、前者が「質問」という形式をとっていることに対して、後者が「評価」という形式を有していることである。では、なぜ上司は同じような内容の発話を「質問」と「評価」という形式を変えて二度も行ったのであろうか。その背後には、「できていない」という悪い評価をいかに部下に納得させるかという問題がある。断片4では、上司が部下に対して当初から「特殊検査の調整業務が不十分である」という評価を有していたが、そのような悪い評価を上司の下した結果として直接押し付けるのではなく、部下自らの言葉で語らせることによって積極的に受け入れてもらおうという意図があったと解釈できる。

以上のことから、断片4も基本的には、拡張IRE連鎖「質問—配慮—回答—評価」というパターンとして示すことができる。もちろん、細かな点において断片3と異なる点は確認されるものの、配慮という要素を加えて自己評価に

結びつけるという構造においては共通点が多い。

5. むすびにかえて

本稿では、人事評価面接における上司と部下の発話場面を収めた映像データを用いて、上司が部下に提供する感情的サポートの内実について、教育社会学で用いられている IRE 連鎖（「開始—回答—評価」）の枠組みを援用して分析を行った。その結果、発見事実は以下の2点に整理できる。

第1に、「質問—感情的サポート（配慮）—回答—評価」という、IRE の基本連鎖に「感情的サポート」を付け加えたパターンが確認されたことである。このようなパターンが必要になるのは、人事評価面接特有のジレンマが発生することに起因する。すなわち、人事評価において「できていない」という悪い結果を上司は部下に伝えなければならない事態に遭遇するが、ダイレクトに伝えてしまえば部下はネガティブな感情を抱き、評価結果に納得しない可能性がある。部下が評価結果を素直に受け入れるためにも、何らかの工夫が求められるのである。そこで、上司は部下に「結果を伝えること」と「結果を受容させること」を同時に達成しないといけない苦渋の状況に迫られるなかで、感情的サポートを用いることによって、そうした人事評価面接におけるジレンマを解消しようと試みていると考えられる。

さらに、IRE 連鎖との関連で特に興味深い事実は、断片2と断片4で確認されたように、部下が上司に問われたスキルや知識に関して自信がないときに、通常は「できていない」と回答すべきところを、部下は質問で応答し、「上司質問→部下質問」という連鎖構造が見られたことである。部下は自信がないことを上司に受け止められたくないため、何とかそのターンをやり過ごそうとしているのではないかと考えられる。このことから示唆されるのは、人事評価面接において上司と部下との間で質問が連続した場合、上司は問われている評価項目に関する部下のレベルが低いことを察知し、感情的サポートの準備が求められることである。もちろん、こうした解釈が妥当性を持つかは、サンプル数

を増やした分析が必要になる。

第2に、感情的サポートの配慮には、「薄い配慮」と「厚い配慮」の2種類が見出されたことである。薄い配慮とは、悪い結果を部下に伝える際に、「もうちょっと」に代表されるようなネガティブな内容を緩和する表現を用いた感情的サポートである。対して、厚い配慮とは、上司が発言内容や話し方に工夫を凝らした具体的でリッチな感情的サポートのことである。

とくに注目すべきことは、断片1と断片2で見られたように、薄い配慮では感情的サポートを表す表現が繰り返し用いていたことである。断片1においては上司だけでなく、部下も同じ言葉を何度も発していた。こうした発話の繰り返しの現象が起こる理由は、薄い配慮に含まれる表現は抽象的であり、1回限りの単発の発話では真意が伝わらない可能性ゆえであると考えられる。

最後に、今後の課題は、次の2点に集約することができる。第1に、2種類の配慮タイプの精緻化である。上述のとおり、感情的サポートを指す配慮に薄い配慮と厚い配慮の2つが存在したが、「表現」か「内容か」で“薄い”か“厚い”かを判断した。厚い配慮には薄い配慮とは異なって、どのような質的な違いがあるのかといった、より深いレベルで各配慮タイプを特定化することが残されている。その際、映像データと音声データの関連性についても分析することが重要である。実際、本稿においても、部下の声のトーンや表情を薄い配慮・厚い配慮を判断するための有益なデータ源として活用できたことから、その重要性が窺われる。

第2に、ポジティブな評価結果を伝える際の感情的サポートの特徴と役割を明らかにすることである。本稿ではネガティブな評価結果を伝える際の感情的サポートのパターンについて見てきたが、実は感情的サポートに関連する構造が良い評価結果を伝える断片からも確認されている。そこでは、感情的サポートの要素を新たに加える悪い評価の断片とは異なり、IREという成長的サポートを支える構造から回答の要素を取り除き、感情的サポートを実現しているユニークな状況が浮かび上がっている。この点の詳細に関しては、別稿にて論じ

ることにしたい。

参考文献

- Blumer, H. (1969) *Symbolic Interactionism: Perspective and Method*, Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall (後藤将之 訳『シンボリック相互作用論—パースペクティブと方法—』勁草書房, 1991 年).
- Cohen, S., L. G. Underwood, & B. H. Gottlieb (2000) *Social Support Measurement and Intervention: A Guide for Health and Social Scientists*, New York: Oxford University Press (小杉正太郎・島津美由紀・大塚泰正・鈴木綾子 監訳『ソーシャルサポートの測定と介入』川島書店, 2005 年).
- Flick, U. (2002) *An Introduction to Qualitative Research*, 2nd ed., London: Sage Publication (小田博志・山本則子・春日 常・宮地尚子 訳『質的研究入門—「人間の科学」のための方法論—』春秋社, 2002 年).
- 福岡欣治 (2000) 「ソーシャル・サポート内容およびサポート源の分類について」『日本心理学会第 64 回大会発表論文集』, 144 頁。
- 久田 満 (1987) 「ソーシャル・サポート研究の動向と今後の課題」『看護研究』第 20 巻第 2 号, 170–179 頁。
- 井川浩輔 (2010) 「ソーシャル・サポートとパフォーマンスの関係—職務満足・組織コミットメントのメディエーター効果—」『経済研究』(琉球大学)第 80 号, 41–51 頁。
- Mehan, H. (1979) *Learning Lessons: Social Organization in the Classroom*, Cambridge Mass.: Harvard University Press.
- Mehan, H. (1985) “The Structure of Classroom Discourse,” T. A. Van Dijk (ed.) *Handbook of Discourse Analysis*, Vol. 3 (Discourse and Dialogue), London: Academic Press, pp. 119–131.
- 日本質的心理学会『質的心理学会フォーラム』編集委員会 編 (2009)『質的心理学会フォーラム』第 1 号, 日本質的心理学会。
- 西阪 仰 (1997)『相互行為分析という視点—文化と心の社会学的記述—』金子書房。
- 大辻秀樹 (2006) 「Type M: 『学ぶことに夢中になる経験の構造』に関する会話分析からのアプローチ」『教育社会学研究』第 78 集, 147–168 頁。
- Psathas, G. (1995) *Conversation Analysis: The Study of Talk-in-Interaction*, Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications (北澤 裕・小松栄一 訳『会話分析の手法』マルジュ社, 1998 年)。
- Sacks, H., E. A. Schegloff & G. Jefferson (1974) “A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation,” *Language*, Vol. 50, Issue 4, pp. 696–735.
- 佐藤郁哉 (2006)『フィールドワーカー書を持って街へ出よう—』(増訂版) 新曜社。
- 鈴木聡志 (2007)『会話分析・ディスコース分析—ことばの織りなす世界を読み解く—』

新曜社。

Vaux, A. (1988) *Social Support: Theory, Research, and Intervention*, New York: Praeger.

山田富秋 (1999) 「会話分析を始めよう」 好井裕明・山田富秋・西阪 仰 編著『会話分析への招待』世界思想社, 1-35 頁。

好井裕明 (1999) 「制度的状況の会話分析」 好井裕明・山田富秋・西阪 仰 編著『会話分析への招待』世界思想社, 36-70 頁。

好井裕明・山田富秋・西阪 仰 編著 (1999) 『会話分析への招待』世界思想社。

厨子直之 (2010) 「ナレッジワーカーのソーシャル・サポート・職務満足・組織コミットメント・組織市民行動・離職に関する実証分析」『研究年報』(和歌山大学) 第 14 号, 469-486 頁。

厨子直之・井川浩輔 (2010) 「人事評価面接の会話分析 (1) 医療事務の成長的サポートに関するケース」『経済理論』(和歌山大学) 第 358 号, 35-57 頁。